



中华人民共和国国家标准

GB/T 22484—2016
代替 GB/T 22484—2008

城市公共汽电车客运服务规范

Passenger transport services specifications for urban bus/trolleybus

2016-10-13 发布

2017-05-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言	I
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 总体要求	2
5 车站设施	4
6 运营车辆	5
7 运营服务人员	6
8 运营调度	6
9 行车服务	7
10 车厢服务	7
11 智能化信息服务	8
12 运营安全	8
13 服务监督	9
附录 A (规范性附录) 线路及车站命名原则及方法	10
附录 B (规范性附录) 车辆服务标志与安全提示标志	12
附录 C (资料性附录) 服务质量检查项目	13
附录 D (资料性附录) 车厢服务用语要求	15
附录 E (规范性附录) 车辆例行检查项目	16
附录 F (规范性附录) 服务设施报修项目	17

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准代替 GB/T 22484—2008《城市公共汽电车客运服务》。与 GB/T 22484—2008 相比主要技术变化如下：

a) 第 3 章术语和定义

——增加引用标准 GB/T 5655 和《城市客运术语 第 1 部分：通用术语》，增加了公共汽电车万人保有量、车载服务终端安装率、车内服务设施完好率、车辆中途故障频率、公共汽电车客流走廊、线网覆盖率、高峰时间班次计划完成率、道路交通违法(章)率、车辆整洁合格率、车厢服务合格率等 10 个术语和定义(见 3.1~3.10)。

b) 第 4 章总体要求

- 修改了章节名称,将“一般要求”(见 2008 年版)改为“总体要求”,总体要求包括线网通达性、车辆服务能力、服务可靠性、舒适性、安全性、信息服务和社会评价 7 个方面(见 4.1~4.7);
- 增加了新建开发区域公共交通服务半径要求(见 4.1.1.3),修改了快速公共汽车站距要求(见 4.1.2.2),增加了线网覆盖率(见 4.1.3),增加了高密度居住区、中央商务区、工业园区与公共交通之间接驳的内容(见 4.1.4.5),删除了线路网密度(见 2008 年版 4.2);
- 修改了大城市公共汽电车万人保有量的要求(见 4.2.1),增加了对车载服务终端安装率、车内服务设施完好率、车辆中途故障频率 3 个指标(见 4.2.2);
- 修改了运营时间和发车间隔的要求(见 4.3.1~4.3.2),增加了线路高峰时间班次计划完成率要求(见 4.3.3),增加了线路日均发车正点率(见 4.3.4);
- 增加了候车环境、车辆运营及驾驶员驾驶基本要求(见 4.4.2~4.4.3),增加了车辆整洁合格率和车厢服务合格率 2 个指标要求(见 4.4.4);
- 增加了公共汽电车责任事故死亡率、每月道路交通安全违法(章)率要求(见 4.5.2);
- 增加了信息服务途径、服务内容(见 4.6);
- 增加了企业服务要求(见 4.7.1),增加了投诉率要求(见 4.7.2)。

c) 第 5 章车站设施

- 增加了对站台面积、安全护栏、站台地面、站台长度、夜间亮度要求(见 5.1.1、5.1.2、5.1.3、5.1.6、5.1.10),增加了站台宽度、站台高度、港湾式站台布置、标志标线、重要站点视频监控的内容(见 5.1.1、5.1.4、5.1.7、5.1.8、5.1.11),修改了停靠车位要求(见 5.1.6);
- 修改了候车亭技术要求的相关条款(见 2008 年版 5.2.3),增加了候车亭的一般要求和设置原则(见 5.2.1、5.2.2、5.2.3 和 5.2.4);
- 修改了站牌标明的内容(见 5.3.1);
- 增加了首末站功能描述和偏远首末站设置夜间休息室的要求(见 5.4.1~5.4.2);
- 增加了制度管理、广告设置、照明、防雷、防火、行人过街设施等内容的要求(见 5.5)。

d) 第 6 章运营车辆

- 修改了车辆等级和配置引用标准,增加了车载服务终端要求(见 6.1);
- 修改了车辆标志的要求(见 6.3);
- 增加了广告设置、双层车辆上层车厢前挡风玻璃处防护栏、无障碍设施要求(见 6.5.2、

- 6.5.3、6.5.6)；
 - 增加了车辆日常维护要求(见 6.6)；
 - 修改了车内服务设施完好率(见 6.7)。
- e) 第 7 章运营服务人员
 - 修改了章节名称,将“运营服务人员基本要求”(见 2008 年版)改为“运营服务人员”；
 - 增加了定期接受继续教育要求(见 7.4)。
- f) 第 8 章运营调度
 - 修改了运营时间要求,增加了夜班车、与其他交通方式有衔接的线路运营时间的要求(见 8.1)；
 - 增加了定期对线路进行客流调查,视情调整运行计划的要求(见 8.2.1)；
 - 修改了行车调度要求(见 8.3)；
 - 增加了智能调度系统要求(见 8.4)。
- g) 第 9 章行车服务
 - 修改了行车准备、行车中两部分内容(见 9.1、9.2)；
 - 增加了特殊原因需越站或改道,应及时向乘客说明的要求(见 9.2.1)。
- h) 第 10 章车厢服务
 - 增加了对报站器、动态显示屏和移动电视等设备的服务要求(见 10.3)；
 - 修改了乘务员操作要求(见 10.5、10.6、10.7),修改了车容和卫生内容(见 10.12~10.13, 2008 年版 6.7)。
- i) 第 11 章智能化信息服务
 - 修改了章节名称,将“信息服务”(见 2008 年版)修改为“智能化信息服务”；
 - 修改了提供智能化信息服务的方式(见 11.1)；
 - 修改了提供不同时段的发车间隔为“宜”提供该信息、增加了提供夜班线班次时间的要求(见 11.2)；
 - 增加了公交车辆实时信息服务和电子站牌设置的内容(见 11.4)。
- j) 第 12 章运营安全
 - 删除了驾驶员安全行车要求、乘务员安全要求的分类；
 - 修改了不与行人和非机动车抢行要求(见 12.3)；
 - 增加了突发事件处置应参照的标准(见 12.17),删除了运营中突发事件的处置(见 2008 年版 12.3)。
- k) 删除了原标准中服务评价内容(见 2008 年版第 13 章)。
- l) 增加了服务监督(见第 13 章)。
- m) 附录 A,增加了线路及车站命名原则部分法理性和延续性内容,增加了线路的命名及更名方法部分特殊线路的命名方法(见附录 A)。
- n) 增加附录 B,将原标准中车辆服务与安全标识作为规范性附录(见附录 B,2008 年版 6.5,6.6)。

本标准由中华人民共和国交通运输部提出。

本标准由全国城市客运标准化技术委员会(SAC/TC 529)归口。

本标准起草单位:交通运输部公路科学研究院、中国道路运输协会城市客运分会、交通运输部科学研究院、北京工业大学、北京交通发展研究中心、济南市城市交通研究中心、北京市交通委员会运输管理局、广西壮族自治区道路运输管理局、江苏省交通运输厅运输管理局、深圳市交通运输委员会、深圳市标准技术研究院、北京百度网讯科技有限公司、佛山市交通运输局、同济大学交通运输工程学院、北京市公

共交通研究所、河北省城市客运管理局、厦门公交集团有限公司。

本标准主要起草人：刘冬梅、衣倩、宋向辉、王浩、荣建、李斌、叶东强、安晶、孙明正、刘彤、王昊、范健、刘焱明、史继广、娄殿武、李志堂、吴晓武、陈云鹏、刘善赞、王新声、王进波、李金刚、乔国梁、邓竹青、翁剑成、滕靖、贾世东、刘彬彬、高瑞鑫、林荣生、王晶、汪林、潘勇、王文静、桑丽、张晓亮、李俊卫、敬明、肖晖、池剑锋、丁丽媛、沈党云。

本标准所代替标准的历次版本发布情况为：

——GB/T 22484—2008。

城市公共汽电车客运服务规范

1 范围

本标准规定了城市公共汽电车客运服务的总体要求、车站设施、运营车辆、运营服务人员、运营调度、行车服务、车厢服务、智能化信息服务、运营安全、服务监督的要求。

本标准适用于城市公共汽电车客运服务。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

GB/T 5655 城市公共交通常用名词术语

GB 5768.2 道路交通标志和标线 第2部分:道路交通标志

GB 5768.3 道路交通标志和标线 第3部分:道路交通标线

GB/T 5845.2 城市公共交通标志 第2部分:一般图形符号和安全标志

GB/T 5845.3 城市公共交通标志 第3部分:公共汽电站牌和路牌

GB/T 5845.4 城市公共交通标志 第4部分:运营工具、站(码头)和线路图形符号

GB 7258 机动车运行安全技术条件

GB 17691 车用压燃式、气体燃料点燃式发动机与汽车排气污染物排放限值及测量方法(中国Ⅲ、Ⅳ、Ⅴ阶段)

GB 18285 点燃式发动机汽车排气污染物排放限值及测量方法(双怠速法及简易工况法)

GB/T 18344 汽车维护、检测、诊断技术规范

GB/T 26766 城市公共交通调度车载信息终端

GB/T 28787 城市公共交通调度车载信息终端与调度中心间数据通信协议

GB 50034 建筑照明设计标准

GB 50057 建筑物防雷设计规范

GB 50067 汽车库、修车库、停车场设计防火规范

GB 50220 城市道路交通规划设计规范

GB 50688 城市道路交通设施设计规范

GB/T 32852.1 城市客运术语 第1部分:通用术语

CJJ 45 城市道路照明设计标准

JGJ 50 城市道路和建筑物无障碍设计规范

JT/T 888 公共汽车类型划分及等级评定

JT/T 999 城市公共汽电车应急处置基本操作规程

3 术语和定义

GB/T 5655 和 GB/T 32852.1 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。